Мы начинаем цикл статей, посвященных различным аспектам взаимоотношений с клиентом при выполнении ремонта на дому и в стационаре. Надеемся, что наши рекомендации помогут Вам избежать ошибок при общении с трудными клиентами, так называемыми «потребителями–экстремистами».

РЕМОНТ НА ДОМУ

Михаил Рязанов, Тахир Юсупов

Несколько нехитрых правил поведения ремонтника при работе на дому.

Обычная для ремонтника ситуация: Вы получили наряд на обслуживание клиента на дому. Постарайтесь сделать свой визит максимально комфортным для клиента и Вас. Перво–наперво позвоните владельцу неисправного аппарата. При разговоре с ним УЛЫБАЙТЕСЬ (так советуют психологи), вашу улыбку «услышит» человек на другом конце провода. В разговоре уточните марку аппарата, причину вызова (дефект), правильность заполнения домашнего адреса и время, удобное для заказчика. Будьте вежливы, разговаривайте, не повышая голоса, выслушайте владельца до конца и не перебивайте его. Постарайтесь расположить к себе клиента (от этого зависит все его дальнейшее поведение), но не решайте технические проблемы по телефону. Считается, что механик не может по телефону определить дефект, и любая попытка объяснить, что и как необходимо менять и делать, скорее всего, будет неудачной. Как минимум, это вызовет подозрения, и клиент ни на шаг не отойдет от Вас в процессе ремонта.

В девятом пункте Правил бытового обслуживания (далее ПБО) говорится, что потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги. Добрый совет: никогда не говорите клиенту, чтобы он подготовился к Вашему визиту. Не говорите, например: «Снимите с телевизора вазочки, цветочки и поставьте телевизор на стол около окна». Лучше эту процедуру проделайте самостоятельно, тем самым Вы еще и расположите к себе клиента. Самое главное – не делать при этом зверское лицо, как будто спрашивая: «Ну что, без меня это сделать нельзя было?»

Тот же пункт 9 гласит: «При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время».

И вот, Вы у цели. Не звоните слишком долго, одного–двух нажатий на кнопку звонка будет достаточно. Человек и так волнуется, ожидая Вас, нервы у него напряжены. Позвонив, отойдите на пару шагов назад. Дайте возможность клиенту рассмотреть Вас через глазок. На вопрос «Кто там?» – поздоровайтесь и скажите, кто Вы и с какой целью пришли. Если дверь сразу не открыли, не барабаньте, не требуйте, чтобы Вас впустили немедленно. Такое поведение может быть расценено как посягательство на частную собственность. Бывали случаи, когда не все члены семьи знали о приходе мастера. Покажите наряд–заказ или, если есть, удостоверение личности. Если и после этого Вас не пускают, напишите на листе бумаги: «Приходил мастер для ремонта телевизора в XX часов XX минут», распишитесь и оставьте записочку в двери.

Положим, все идет по плану. Войдя в квартиру, еще раз поздоровайтесь и не забудьте вытереть ноги о коврик в коридоре или холле. Снимите верхнюю одежду, спросите, куда ее повесить или положить. Не забывайте, что Вас пригласили для ремонта радиоаппаратуры, и поэтому не нужно делать так, чтобы после ухода мастера заказчик бегал с веником и тряпкой по комнатам, убирая Ваши следы или обрезки проводов.

Если клиент настаивает, чтобы Вы сняли обувь, сообщите владельцу, что по технике безопасности Вы обязаны работать в обуви. Будьте при этом доброжелательны!

Итак, Вы готовы приступить к ремонту. Запомните: даже если у клиента однокомнатная квартира, нет необходимости направляться к неисправному аппарату, отпихивая в сторону заказчика. Вас должны пригласить пройти, но если этого не происходит, то сами спросите: «Куда пройти?».

Если Вас пригласили чинить телевизор, никогда сразу не открывайте заднюю крышку. Сначала включите аппарат. Очень часто при рассмотрении жалоб от клиентов можно услышать: «Он даже не посмотрел, что с ним. Полез сразу внутрь и начал что–то отпаивать». Клиент не понимает, что Вы уже по телефону уловили приблизительный дефект.

Включите аппарат – это условие почти обязательное.

После этого можно смело снимать крышку телевизора. При обнаружении большого количества пыли покажите ее владельцу. На вопрос «Откуда она только берется?» скажите, что это бывает в любом телевизоре. Ссылка на статическое электричество может вызвать лишние вопросы. Скажите владельцу, что большое количество пыли затрудняет доступ воздуха для хорошего охлаждения, из–за чего телевизор может выйти из строя. На вопрос: «А что же делать?» скажите, что пыль можно убрать пылесосом, но согласно прейскуранту это стоит XX рублей XX копеек. Если клиент не может заплатить за эту услугу, не нужно направлять его к соседям занимать нужную сумму. Сделайте это бесплатно, Вашему клиенту это понравится.

При ремонте телевизора никогда не кладите инструмент или запчасти на верхнюю крышку аппарата. Часто отвертки скатываются и разбивают горловину кинескопа.

Даже если вы столкнулись с дефектом в сотый раз, нельзя быстро завершать ремонт. Минимальное вре–

мя ремонта должно составлять не менее 20 минут.

Если при ремонте у Вас возникли проблемы, связанные с поиском дефекта, и время ремонта затягивается, скажите об этом клиенту. Быть может, человек не рассчитывал на столь длительный ремонт, и ему нужно куда-то идти.

Если владелец купил заранее запчасть и просит Вас установить ее, не забудьте предупредить его, что деталь может оказаться неисправной. Если она окажется некондиционной сама или же в результате ее установки выйдет из строя какой-либо узел в телевизоре, то вся ответственность за это ляжет на владельца. Сделайте соответствующую запись в наряде и дайте расписаться клиенту. По завершении ремонта все неисправные и замененные узлы и детали вручите заказчику.

У каждого линейного механика с собой должна быть выписка из прейскуранта фирмы для уточнения какихлибо тонкостей и неясностей. В выписке должны быть:

- цены на ремонт и техническое обслуживание;
- сведения о гарантийных сроках на выполненную работу;
- телефон и адрес ремонтной мастерской;
- телефон вышестоящей организации.

Квитанция наряд-заказа заполняется разборчиво в присутствии владельца в двух экземплярах под копирку (ПБО, пункт 4). Один экземпляр остается владельцу, второй сдается при отчете в бухгалтерию.

Если Вы произвели замену радиодеталей, узлов или блоков, то в наряде укажите их заводской номер (если такой имеется), а также позиционное место элемента. Пример:

«Заменена микросхема IC0001 типа AN3500FPB № 12H564894 на AN3500FPB № PEH65374. Функциональное назначение – процессор обработки сигналов».

Роспись владельца в специальной графе обязательна.

Пункт 6 ПБО гласит: «Потребитель обязан оплатить выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем». Иногда после выполнения ремонта возникают проблемы, связанные с отсутствием требуемой суммы у заказчика. Можно, конечно, опять вернуть телевизор в прежнее состояние и аннулировать заказ, сделав запись об отсутствии средств у клиента. Это неправильное поведение. Проблема встречается редко, чаще всего – у пенсионеров, поэтому можно сделать некоторую поблажку. Лучше взять расписку с владельца с указанием суммы долга и срока погашения (например, не позднее 3 дней после выполнения заказа). Не было случая, чтобы клиент в итоге не внес в кассу требуемую сумму.

*Авторы выражают благодарность **Гнедову Андрею** за помощь в подготовке статьи.*

Уважаемые читатели, несомненно, Ваша практика богата ситуациями, когда от вас требовались не только профессиональные знания ремонтника, но и опыт психолога и педагога. Расскажите об этом со страниц нашего журнала.